



Veranstaltungspersonal bei Events

Gut geschult ist halb gewonnen

Der Eindruck, den die Besucher einer Veranstaltung mitnehmen, kann entscheidend für den weiteren geschäftlichen Erfolg des Unternehmens sein. Perfekt vorbereitetes und gut geschultes Personal schafft die Basis für einen gelungenen Event.

Veranstaltungen und Events sind in der Unternehmenskommunikation unverzichtbar, da sich dort ausreichend Möglichkeiten für ein persönliches Gespräch bieten. Trotz aller Vorteile der virtuellen Kommunikation, wie Schnelligkeit, Flexibilität und Unabhängigkeit, ist das Vertrauen in den Inhalt einer Email unbestritten größer, wenn man dem Absender einmal die Hand schütteln konnte.

Wertschätzung der Besucher

Das gute Gefühl, das die Besucher nach einem gelungenen Event in die nächste Geschäftsverhandlung mitnehmen, hängt allerdings nicht nur vom Inhalt der Veranstaltung, sondern auch von den Rahmenbedin-

gungen ab. Sorgen Sie mit gut vorbereitem und geschultem Personal dafür, dass sich Ihre Gäste rundherum wohl fühlen. Geben Sie sich nicht mit dem Standard zufrieden: Denken Sie besonders auch an die Kleinigkeiten, durch die sich Ihre Gäste besonders wertgeschätzt fühlen, wie zum Beispiel spezielle Snacks für Diabetiker oder einfach ausreichend Personal an der Garderobe zum Ende der Veranstaltung.

Behandeln Sie die Frage des einzusetzenden Personals mit der gleichen Priorität wie die Auswahl der Redner.

❶ Firmeneigene Mitarbeiter

Achten Sie besonders darauf, dass Ihre Mitarbeiter für die Besucher deutlich als Anlaufstelle erkennbar sind. Falls Sie Betriebsstudenten und Auszubildende als Veranstaltungspersonal einsetzen möchten, kann ein zusätzliches Briefing zum Thema „Business-Knigge“ angebracht sein: Umgang mit schwierigen Besuchern, klassische Besucherfragen und Körpersprache.

❷ Fremdpersonal

Mitarbeiterinnen von Hostessenagenturen müssen über diese Punkte nicht unterrichtet werden. In guten Agenturen gehören Kommunikationssicherheit und Dienstleis-

tungsbereitschaft zu den Einstellungsvoraussetzungen. Häufig kann man auch von breit gefächerten Fremdsprachenkenntnissen ausgehen, die besonders bei internationalen Veranstaltungen wichtig sind.

Externe Hostessen müssen aber ausführlich über Ihr Unternehmen, die Veranstaltung und Ihre Gäste gebrieft werden.

Aus eigener Erfahrung wissen Sie, dass wir uns an Dinge, die uns geärgert haben, wesentlich länger erinnern, als an reibungslose Abläufe. Stellen Sie also sicher, dass Ihr Veranstaltungspersonal – ob intern oder extern – wirklich so professionell auftritt und Sie so effektiv entlastet, wie Sie das erwarten. Formulieren Sie Ihre Erwartungen konkret und bestimmen Sie die verantwortlichen Ansprechpartner für Rückfragen während der Veranstaltung.

Tipps für die professionelle Besucher-Betreuung

❶ Planungsphase

- ▶ Art der Veranstaltung
- ▶ Veranstaltungsziele
- ▶ Besucherstruktur bzw. Zielgruppe der Veranstaltung
- ▶ Was erwartet sich Ihr Unternehmen von der Veranstaltung?



Autorin

Melanie Dressler,
Geschäftsführerin von
DKTS – Der Konferenz-
und TagungsService,
Hanauer Landstrasse

208-216, 60314 Frankfurt am Main, Telefon:
069/90437996, info@dkts.de, www.dkts.de

► Welches Bild will Ihr Unternehmen von sich vermitteln?

► Beachten Sie besonders wichtige, sensible Personengruppen wie Presse, Multiplikatoren, VIPs etc.

► Detaillierter zeitlicher Ablauf aus Sicht der Besucher: Transfers, Möglichkeiten zum Umziehen für Abendprogramm etc.

► Detaillierter Veranstaltungsablauf aus Sicht des Veranstaltungspersonals: Was passiert wann und wo?

► Welche Bereiche sind wann nicht öffentlich, zum Beispiel wegen Auf- und Umbau oder sind grundsätzlich Sperrbereiche?

2 Während der Veranstaltung

Versuchen Sie bereits im Vorfeld an Störfaktoren, Engpässe im Ablauf und außergewöhnliche Besucherfragen zu denken, zum Beispiel: „Kann ich einen Abdruck der Rede bekommen?“, „Gibt es Shuttlebusse zum Hotel?“

Weitere zu beachtende Punkte sind:

► Bringen die Gäste Geschenke mit? Wo werden diese deponiert?

► Wer übernimmt die Rechnung für Getränke an der Bar?

► Welche Gäste sind komplett eingeladen, welche eventuell im Hotel Selbstzahler?

► Wer kommt mit Fahrer? Wo halten sich diese während der Veranstaltung auf?

Nur wenn Sie das Veranstaltungspersonal auch über solche Punkte informieren, kann dies souverän reagieren und Ihre Gäste perfekt betreuen.

3 VIP-Betreuung

Geschäftsleitung oder Vorstände setzen meist – zu Recht – voraus, vom Personal erkannt zu werden. Das sollte durch die Schulung mit Fotos gewährleistet werden.

Besonders bei sensiblen Personengruppen wie Lokalprominenz, Multiplikatoren, Presse- und Medienvertreter, ist eine gründliche Recherche wichtig. Je mehr über die Wünsche der Gäste bekannt ist, desto professioneller kann die Betreuung sein. Wichtigste Quelle für solche Informationen sind die jeweiligen Sekretariate. Diese wissen auch, über welches Geschenk sich der Gast freut oder welche Vorlieben/Abneigungen er bei Speisen und Getränken hat.

Ausländische Gäste sind – auch wenn für die Übersetzung der Reden Dolmetscher vorhanden sind – für eine Betreuung, die ihre Landessprache spricht, besonders dankbar.

Besonders bei sensiblen Personengruppen wie Lokalprominenz und Medienvertretern ist gut geschultes Veranstaltungspersonal unerlässlich.

Klärung der Rahmenbedingungen

1 Weisungsbefugnis

Wer darf das Veranstaltungspersonal während der Veranstaltung mit zusätzlichen Aufgaben betrauen, so dass diese ihren eingeteilten Platz verlassen? Es gibt einfach immer Ärger, wenn das Veranstaltungspersonal nicht am besprochenen Einsatzort ist.

2 Technik

Welche technischen Geräte sind vor Ort vorhanden und sollen vom Veranstaltungspersonal bedient werden können (PC, Telefax, Kopierer, Mikrofone)? Weisen Sie das zur Bedienung der Tagungstechnik eingeteilte Veranstaltungspersonal auch in dessen Bedienung ein. Klären Sie den Ansprechpartner für technische Pannen, der die ganze Zeit am Veranstaltungsort ist. Wo befinden sich einsatzbereite Ersatzgeräte bei Defekten?

3 Aufgabenverteilung

Legen Sie genau fest, wer wofür zuständig ist – sonst ist es niemand.

Schulungen sind zeitintensiv: Wenn beispielsweise nicht alle Personen zur Bedienung der technischen Geräte eingeteilt

sind, müssen auch nicht alle geschult werden. Allerdings muss für alle schulungsintensiven Aufgaben bei Ausfall oder Beinbruch ein Ersatz parat stehen.

4 Räumliche Gegebenheiten und Sicherheit

Eine gemeinsame Begehung der Veranstaltungsräume ist sehr wichtig, damit das Veranstaltungspersonal mit den räumlichen Gegebenheiten auch wirklich vertraut ist – also nicht nur „Wo befindet sich die Toilette?“ sondern auch „Wo geht es zur Tiefgarage?“. Bei unübersichtlichen Veranstaltungsräumen kann auch ein Lageplan sinnvoll. Stellen Sie sicher, dass auch die Fluchtwege bekannt sind und erste Hilfe geleistet werden kann oder ein Ersthelfer vor Ort ist.

5 Feedback

Sprechen Sie mit Ihrem Veranstaltungspersonal – möglichst unmittelbar im Anschluss an den Event – über ihren Eindruck. Lassen Sie sich informieren, wo es zu Engpässen kam oder in welchen Bereichen Verbesserungsbedarf besteht und nutzen Sie diese wertvollen Hinweise für Ihre künftige Planung. ■

Checkliste für das Briefing

- 1 Business-Knigge: Körperhaltung – Gestik – Mimik – Blickkontakt
- 2 Positive Kommunikation: Umgang mit schwierigen Gästen
- 3 Basisinformation zu Ihrem Unternehmen und Ihrer Unternehmensphilosophie
- 4 Art und Ablauf der Veranstaltung
- 5 Sind Engpässe zu erwarten? Wenn ja, wann und wo?
- 6 Besucherstruktur, Zielgruppe
- 7 Klassische Besucherfragen bei dieser Veranstaltung
- 8 Wer sind die VIPs (extern und intern)?
- 9 Veranstaltungsort: Raumplan, Begehung
- 10 Einweisung in die Tagungstechnik
- 11 Einweisung in unternehmensspezifische EDV-Programme etc.
- 12 Sicherheitshinweise

Die Inhalte richten sich nach Erfahrung und Kenntnisstand des Personals und werden individuell angepasst.